

RINGKASAN

Turnover menjadi perhatian dalam banyak organisasi dan menjadi masalah serius yang dihadapi organisasi dimana karyawan meninggalkan organisasi atau organisasi memecat karyawannya (Othman et al., 2018). *Turnover* dapat dipengaruhi beberapa faktor, seperti seperti kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan *turnover intention* yang menjadi fokus pada penelitian ini (Shankar dan Bhatnagar, 2010). *Turnover intention* masih menjadi perhatian banyak organisasi yang salah satunya dipengaruhi oleh disonansi emosi yang dialami karyawan. Disonansi emosi menjadi salah satu faktor penting yang berhubungan dengan *turnover intention* karena masih terdapat inkonsistensi dalam pengaruh disonansi emosi terhadap *turnover intention* pada penelitian sebelumnya. Hasil penelitian sebelumnya mengenai disonansi emosi dengan *turnover intention* menunjukkan pengaruh yang positif, tetapi masih terdapat penemuan lain yang hasilnya tidak signifikan.

Penelitian ini akan menguji kembali pengaruh disonansi emosi terhadap *turnover intention*. Penelitian ini dapat menjadi penelitian yang lebih lengkap dengan menambahkan variabel kepuasan kerja sebagai variabel mediasi antara disonansi emosi dengan *turnover intention*. Pengaruh disonansi emosi terhadap *turnover intention* tidak hanya dipengaruhi oleh variabel mediasi tetapi juga oleh variabel moderasi. Oleh karena itu, perlu mengeksplorasi dalam kondisi apa disonansi emosi dapat menurunkan atau meningkatkan *turnover intention* dengan menambahkan variabel moderasi dukungan supervisor. Penelitian ini dilakukan di salah satu rumah sakit swasta di Gombong dengan menyebarkan kuesioner kepada perawat sebagai responden. Responden dalam penelitian ini berjumlah 116 perawat.

Hasilnya penelitian ini menunjukkan bahwa disonansi emosi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Temuan lain menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Disonansi emosi juga berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*. Selain itu, kepuasan kerja menunjukkan dapat memediasi hubungan antara disonansi emosi dengan *turnover intention*. Temuan lain juga menunjukkan bahwa dukungan supervisor berperan sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini. Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian lagi dengan *setting* tempat yang berbeda.

Kata Kunci: Disonansi Emosi, Kepuasan Kerja, *Turnover Intention*, Dukungan Supervisor

SUMMARY

Turnover is a concern in many organizations and become a serious problem facing the organization where the employee leaves the organization or organizations sack employees (Othman et al., 2018). Turnover can be influenced by several factors, such as job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention which is the focus in this study (Shankar and Bhatnagar, 2010). Emotional dissonance is an important factor related to turnover intention because there are still inconsistencies in the effect of emotional dissonance on turnover intention in previous studies. The results of previous studies of emotional dissonance with turnover intention showed a positive effect, but there are still other findings that the results are not significant.

This study will reexamine the effect of emotional dissonance on turnover intention. This research can be a more complete study by adding variables job satisfaction as a mediating variable between emotional dissonance with turnover intention. The effect of emotional dissonance on turnover intention is not only influenced by mediating variables but also by moderating variables. Therefore, it is necessary to explore under what conditions emotional dissonance can reduce or increase turnover intention by adding moderating variables to supervisor support. This research was conducted in one private hospital in Gombong by distributing questionnaires to nurses as respondents. Respondents in this study were 116 nurses.

The result of this study showed that emotional dissonance has a positive effect on job satisfaction. Other findings show that job satisfaction has a negative effect on turnover intention. Emotional dissonance also negatively affect turnover intention. Moreover, job satisfaction has been shown to mediate the relationship between dissonance emotional relationship with turnover intention. Other findings also showed that support supervisor acts as a moderating variable in this study. This study does have some limitations. Therefore, further research can be carried out with a different place setting.

Keywords: Emotional Dissonance, Job Satisfaction, Turnover Intention, Supervisor Support